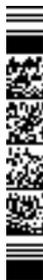


Relazione sull'indagine di gradimento del Bando 2022 e del servizio fornito dagli Uffici partecipazione di Giunta e Assemblea anno 2023

Direzione generale Assemblea legislativa
Febbraio 2024



Anche il 2023, come gli anni precedenti, l'Ufficio del Tecnico di garanzia della partecipazione ha svolto una *customer satisfaction*, con l'obiettivo di acquisire le valutazioni/opinioni degli "addetti ai lavori" al fine di migliorare i servizi offerti.

A novembre è stato predisposto il consueto questionario da sottoporre ai referenti dei progetti presentati al Bando Partecipazione, comprendente alcune domande di valutazione su alcuni aspetti del bando stesso, e altre riferite agli sportelli informativi che sono stati svolti nell'anno.

La modalità di somministrazione è stata effettuata tramite l'invio di una *mail* ai responsabili di tutti i progetti presentati al Bando 2022, in cui era presente un *link* con la richiesta di compilazione di un questionario *online*.

Il modulo, molto simile a quello dell'anno scorso (vedi allegato) è diviso in 4 sezioni:

1. **Uffici partecipazione**, (della Giunta e dell'Assemblea) per verificare se e quale ufficio è stato contattato e, in caso affermativo, per esprimere una valutazione sul livello di competenza/efficienza e cortesia dei collaboratori, sull'adeguatezza dei tempi di risposta via mail e un giudizio complessivo sul servizio fornito dalla struttura (n° 6/7 quesiti);
2. **Portale Partecipazione**, con riferimento alle informazioni contenute sul sito web, al fine di valutarne l'adeguatezza e la completezza (n° 5 quesiti);
3. **Bando 2022**, per capire in che modo il responsabile del progetto è venuto a conoscenza del bando e come ha valutato la piattaforma per la presentazione delle domande; se ha partecipato agli incontri dello sportello *online* e l'eventuale giudizio in merito a tali incontri o l'eventuale motivazione per non aver partecipato; per comprendere se alcuni strumenti forniti (ad esempio: la Guida alla compilazione, le Linee guida alla progettazione e le FAQ) sono stati utili per la redazione del progetto; per esprimere una valutazione complessiva sul bando (n° 12 quesiti);
4. **Progetti finanziati**, con una batteria di domande specifiche relative ai progetti che sono stati finanziati (1 quesito);

Il tasso di risposta, **40%**, è discreto, ma in netto calo rispetto al **58%** del 2021 e al **77%** del questionario 2020. Sono stati inviati **66 link** per compilare il questionario e ne sono stati compilati **26**, dei quali **25** (su 35; 71%) relativi ai progetti finanziati con il Bando 2022, **1** (su 31; solo 3%) relativo ai progetti non finanziati.

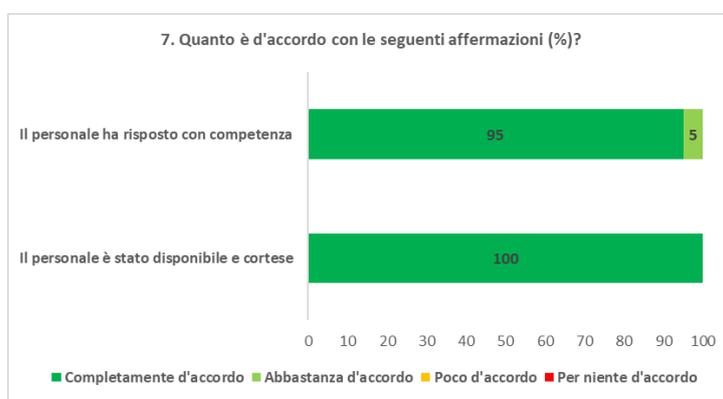
Il modulo è stato compilato prevalentemente da dipendenti pubblici (il 46%), in diversi casi da soggetti privati (23%). Discreta la percentuale degli amministratori (12%). Un solo questionario compilato da un consulente.

Di seguito un'analisi più dettagliata delle risposte ai quesiti posti nel questionario.

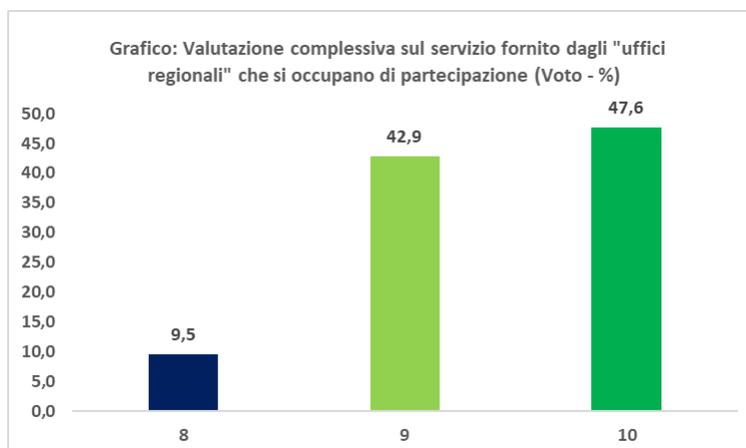
1. Uffici partecipazione

L'81% dei rispondenti ha contattato almeno uno dei due uffici. Tra questi, quasi 2/3 hanno interagito solo con l'Assemblea legislativa, il 10% solo con gli uffici della Giunta, mentre in 5 hanno contattato entrambi. Quasi il 57% lo ha fatto sia via mail che telefonicamente, percentuale più alta di chi lo ha fatto solo via mail (43%). Nessuno lo ha fatto in via esclusiva telefonica. **Eccellenti** (come gli anni scorsi) i giudizi sull'adeguatezza dei tempi di risposta sui quesiti posti via mail (il 90% li ha valutati molto adeguati).

In merito alle valutazioni sul personale che lavora presso gli uffici di partecipazione, i riscontri sono stati **eccellenti**, in linea con gli altri anni.



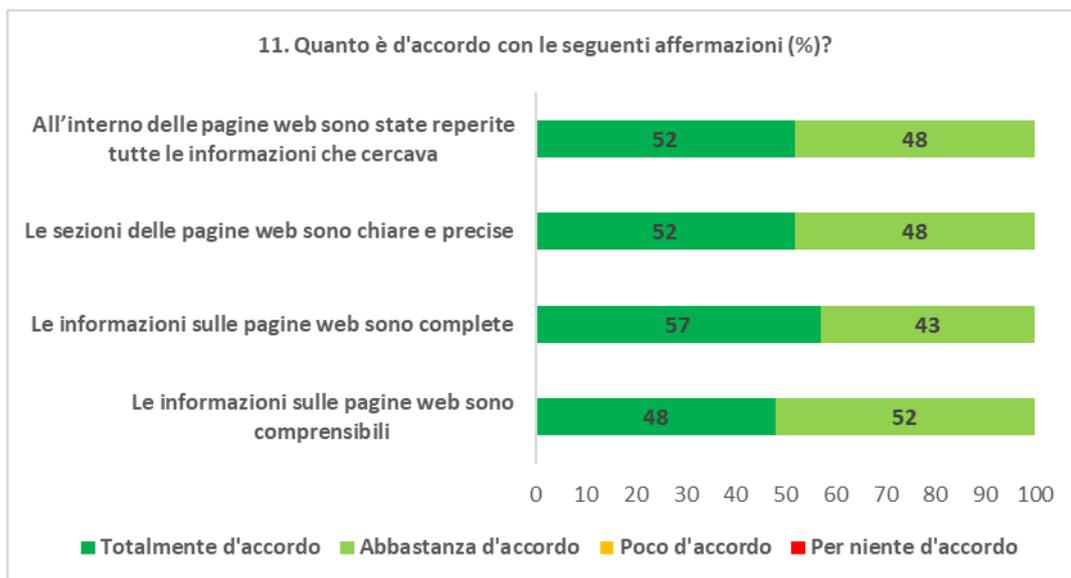
Anche la valutazione complessiva sul servizio fornito dagli "uffici regionali" che si occupano di partecipazione è ottima. Il voto medio è estremamente positivo 9,4, ancora in crescita rispetto al **9,3** del 2021 e all'**8,9** del 2020. Nessun responsabile di progetto ha espresso un valore inferiore all'8, mentre quasi la metà dei rispondenti ha espresso un giudizio ottimo pari a **10**. Esigua la differenza tra chi ha contattato solo gli uffici dell'Assemblea rispetto a chi ha interagito solo con quelli della giunta (**9,5 vs 9**). In "media" il voto di chi ha interagito con entrambi (**9,2**).



2. Portale Partecipazione

Quasi l'81% dei rispondenti hanno consultato il portale.

Nella batteria di domande, relative ai quattro quesiti su comprensione/completezza delle informazioni e su chiarezza/reperibilità delle informazioni presenti sul Portale Partecipazione, tutti i rispondenti concordano con valutazioni estremamente positive. Anche quest'anno, non è stata espressa alcuna valutazione negativa.



Moltissimi (oltre il 70%) hanno indicato la sezione Bando come la più interessante del sito, seguita a notevole distanza da News, Progetti finanziati e PartecipAzioni (tutte al 33%). Pochissimi hanno indicato le sezioni Agenda e Newsletter.

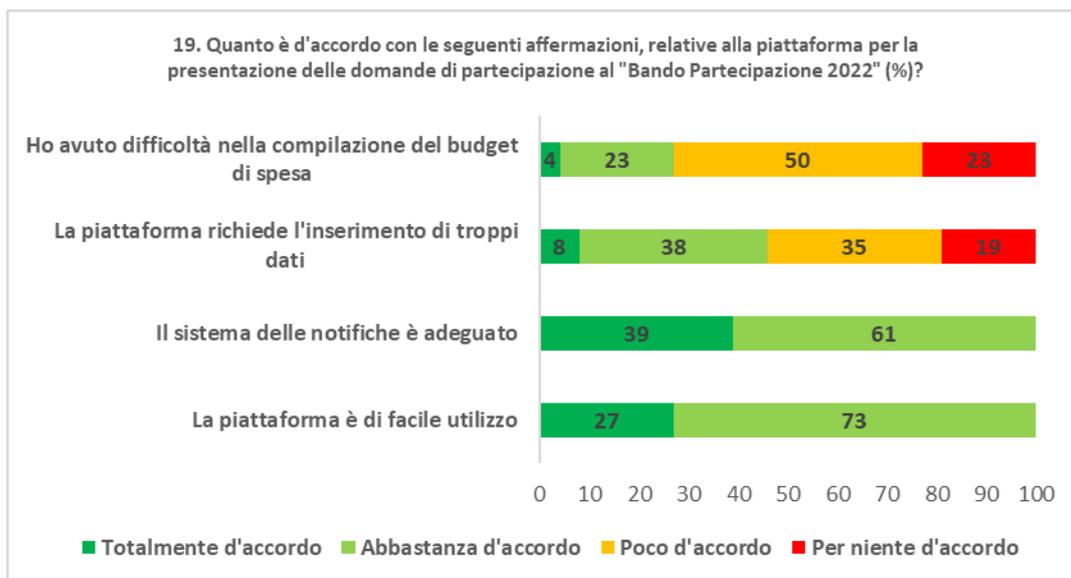
A conclusione di questa sezione, era presente una domanda aperta con l'obiettivo di comprendere se vi fossero argomenti mancanti nel Portale. A tal fine, si chiedeva ai compilatori eventualmente di indicarle, ma non sono pervenute segnalazioni.

3. Bando

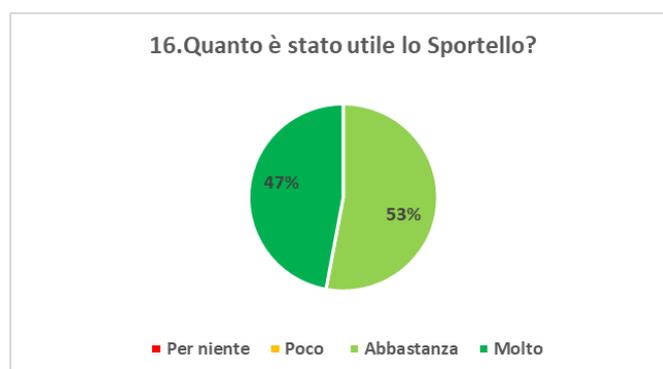
La terza parte del questionario, la più rilevante, presenta giudizi più che positivi, anche se si nota qualche parziale risposta "negativa".

La conoscenza personale e il passaparola (rispettivamente al 50% ed al 39%) rappresentano le risposte più indicate per la conoscenza del bando, seguite dalle *mail* da parte degli Uffici Partecipazione (20%) e "Newsletter" (16%). In netto calo quelli che hanno indicato il portale Partecipazione (solo 11%), mentre pochissimi (un paio per ogni modalità) hanno indicato Internet e Social (Facebook). Solo un rispondente ha segnalato un evento pubblico.

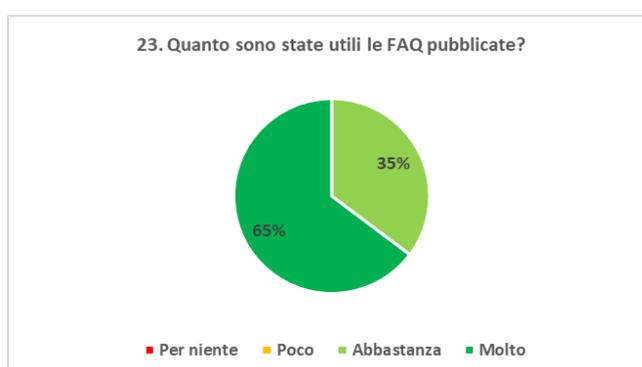
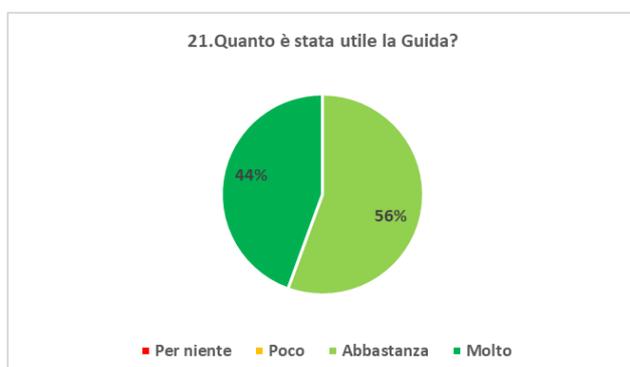
Secondo tutti i rispondenti la piattaforma è di facile utilizzo ed il sistema delle notifiche è adeguato. Di contro, per quasi metà di essi, la piattaforma richiede l'inserimento di troppi dati e circa il 27% dei rispondenti ha avuto difficoltà nella compilazione del budget di spesa.



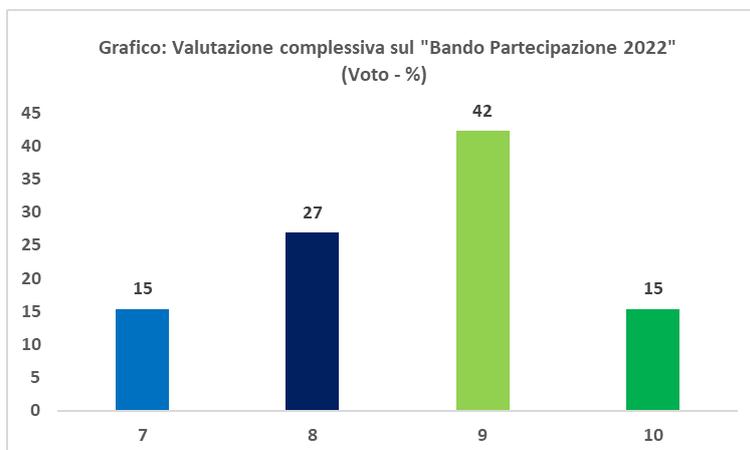
Quasi il 66% ha partecipato agli incontri dello sportello informativo del Bando. Tra coloro che hanno detto di non aver partecipato, 2/3 hanno indicato di non essere stati al corrente di tale opportunità, mentre i restanti hanno espresso disinteresse. Tra i rispondenti che, invece, li hanno seguiti, tutti hanno apprezzato il ciclo di eventi, ritenendolo utile.



Meno del 70% dei rispondenti ha utilizzato la Guida alla compilazione e ha consultato le FAQ sulle pagine web. Tutti concordano sull'utilità di entrambe.



Il quesito, in merito alla valutazione complessiva del bando stesso, fornisce un quadro finale molto positivo. Dall'analisi delle risposte, si evince che il giudizio d'insieme è **molto buono**. Il voto medio è di **8,6**, in crescita rispetto all' **8,4** del 2021. Non sono state espresse valutazioni negative.



Nell'ultimo quesito di questa sezione, in cui venivano richiesti eventuali suggerimenti sul Bando, sono emerse queste/i osservazioni/suggerimenti:

- Chiedere a piccoli soggetti privati di anticipare totalmente il pagamento delle spese prima del rimborso regionale può rappresentare un problema;
- Nel bando andrebbe inserito un paragrafo finale con una lista di tutti i documenti da portare a rendicontazione e con un sommario delle tempistiche da rispettare;
- Troppe richieste per la rendicontazione delle spese.

4. Progetti finanziati

L'ultima sezione del questionario consisteva in un approfondimento relativo ai progetti finanziati.

Le risposte alla batteria di domande, inerente vari aspetti dei progetti finanziati, sono state nel complesso molto positive con qualche rara negatività.

